

消費者トラブル
急増中!!

ちょっと待って！

契約のサインは慎重に！！

わたしたちの周りには、たくさん
の商品やサービスがあふれてい
ます。最近では、新しいサービスや
販売形態も次々と登場し、自宅か
ら電話やインターネットなどで商
品の申し込みができたり、高額な
商品やサービスでもクレジットを
利用して購入や契約ができたりと
日常的な商品取引を便利に、簡
単に行えるようになっていきます。
一方、こうした便利な取引を利
用して、訪問販売やマルチ取引、
キャッチセールス、アポイントメ
ントセールス（呼び出し商法）、
催眠商法などといった問題商法に
より強引に契約をさせられたり、
トラブルに陥ってしまったという
人も年々増えてきています。また、
最近では、携帯電話を利用した悪
質な事例もでています。

法を見極め、はっきりと断るようにしましょう。断るときは「結構です」「いいです」といった曖昧な返事をする
と「契約してもいいです」というふうに曲解されてしまいます。「いりません」「お断りします」とははっきりと伝えることが大切です。また、一人暮らしの方や高齢者の方を対象に訪問する事業者が多いので、すぐに返事をするのではなく、契約の前に家族や知人に相談することもいいでしょう。
もし、契約してしまっても一定期間（下表参照）であれば「クーリング・オフ制度」が適用されます。クーリング・オフを行うと契約は取り消され、受け取った商品もひきとってもらえます。また支払った金額も返してもらえます。

左のページにクーリング・オフの手続方法が紹介してありますので、

相談の多い販売方法

名 称	販売方法と主な商品(サービス)	対 応
訪 問 販 売	・見本を持って訪問したり、点検・実験をし不安になるような虚偽の結果を言い契約をさせる。 ・消火器、布団、健康食品、浄水器、住宅改築など	すぐに契約するのではなく、家族や知人と相談する。契約から8日間はクーリング・オフ可。
マ ル チ 商 法	・商品の販売組織に誘われ友人など次々に組織への加入者を増やし商品を購入させる。 ・健康食品、布団、化粧品、浄水器など	加入者は簡単には増えないのでうまい話に注意。契約から20日間クーリング・オフ可。
電話勧誘販売	・電話で「資格が取得できます」と執拗な勧誘をし講座や教材を契約させる。 ・行政書士などの国家資格や民間資格取得の講座と教材など	あいまいな返事をしない。きっぱりと断る。書面を受領した日から8日間はクーリング・オフ可。
キャッチセールス	・路上でアンケート調査等と称して呼び止め、喫茶店や営業所などに連れていき、商品やサービスの契約をさせる。 ・エステティックサロン、化粧品など	路上の呼びかけにはなるべく応じない。契約から8日間はクーリング・オフ可。
送り付け商法 (ネガティブオプション)	・商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法。 ・雑誌、ビデオソフト、新聞、単行本など	心当たりがなければ受取拒否。受け取っても支払、返送の義務はなし。14日間保管後は処分自由。

このほかにも、業者が自主的に定めているもの（約定クーリング・オフ）もあります。また、クーリング・オフの期間は契約した初日も含まれます。

覚えておきましょう クーリング・オフ制度

クーリングオフ制度とは？

消費者がいったん申込や契約をした場合でも、契約の内容を明かにした書面の交付を受けた日から一定期間は、消費者に熟慮期間を与え、頭を冷やした結果、必要がないと考えた場合には、消費者からの一方的な申込みの撤回や契約解除を認める制度です。英語の「Cooling-off(頭を冷やす)」からきています。

クーリング・オフの手続の仕方！

クーリング・オフは必ず書面で行うことになっています。証拠が残るように配達記録郵便か内容証明郵便で出しましょう。ハガキの場合は、通知した内容が手元に残るように両面をコピーしておきましょう。クレジットを利用している場合には、クレジット会社にも同様の通知を出してください。なお、ハガキの書き方は下記のとおりで、必ず代表者宛で出してください。クーリング・オフのできる期間は右ページ下表に記載してあります。

【業者宛】

契約解除通知

契 約 日
商 品 名
価 格
担 当 者 名
上記契約を都合により解除します。
平成 年 月 日
住所
氏名

【クレジット会社宛】

契約解除通知

契 約 日
商 品 名
価 格
販 売 店 名
上記契約を都合により解除します。
平成 年 月 日
住所
氏名

【ハガキの表】

郵便はがき

代表責任者 殿

クーリング・オフについて、不明な点は役場企画開発課まで問い合せください。
☎59-3111（内線227）

消火器の訪問点検にご注意

消火器の不適正な点検や高額請求の被害が各地で多発しています。点検業者の
手口は「消防署の方から来たといい、
どこを言っても、消費者を信用させます。
これは、消防署の方角から来たというこ
とであって、消防署の職員が来たというこ
とではありません。また、個人の住宅に
消防署から直接消火器の点検に行くこと
は一切ありません。安易に契約書に印鑑
を押してしまうと、トラブルになりがち
です。しっかりと確認をして注意するよう
にしましょう。

消火器には有効期限があり、会社や公
共機関のものは、五年ごとに詰替えをす
ることを義務付けられています。しかし
個人所有のものは、特に法で決められ
た期限はありません。もし詰替えをする
時は、五年以上経過しているか確認をす
るとよいでしょう。前回詰替えをされた方
はその時の書類を保存しておくこともお
勧めします。

